

COD YMDDYGIAD A CHWYNION

Egwyddorion

1. Mae'n bwysig bod pawb sy'n rhan o'r broses o gynnal cydadolygiad yn gwybod sut y dylai'r adolygwyr ymddwyn.
2. Dylai fod ganddynt yr hyder yng ngallu'r adolygwyr i gyflawni eu swydd yn broffesiynol.
3. Lle credant nad yw'r adolygwyr hyn wedi cyrraedd y safonau hyn, dylai gwybodaeth ynglŷn â sut yr ymdrinnir â'r pryderon fod o fewn cyrraedd hawdd.
4. Dylai'r systemau hyn weithio heb unrhyw oedi diangen ac yn unol â'r gweithdrefnau a nodir yn y ddogfen hon.
5. Dylai'r canlyniadau fod yn deg a dylent gael eu hesbonio'n llawn i'r sawl sydd wedi lleisio'r pryderon hynny.

Dylai gwybodaeth am y cod ymddygiad a chwynion fod ar gael i bawb sy'n rhan o'r broses o gynnal cydadolygiad.

Mae wyth egwyddor yn sylfaen i'r adolygwyr.

- 1. Canolbwyntio ar ddefnyddwyr gwasanaethau a chanlyniadau yn ein holl weithgareddau.** Treuliwn lawer o amser yn siarad â phobl sy'n defnyddio gwasanaethau a'u gofalwyr am y cysylltiadau rhwng gwasanaethau cymdeithasol a'u hansawdd bywyd.
- 2. Gweithio mewn partneriaeth â'r cyngor.** Gofynnwn i'r cyngor asesu ei gryfderau ei hun a meysydd y mae angen eu gwella. Siaradwn â staff y rheng flaen yn ogystal â rheolwyr a chynghorwyr blaenllaw.
- 3. Cynnwys yr holl randdeiliaid yn yr adolygiad.** Byddwn yn cyfarfod partneriaid pwysig megis y gwasanaeth iechyd, addysg, tai a'r heddlu. Byddwn hefyd yn gweld darparwyr gofal cymdeithasol yn y sector preifat a'r sector gwirfoddol sy'n gweithio yn yr ardal.
- 4. Rhoi tystiolaeth ar gyfer ein holl farnau.** Y mae ein hadroddiadau yn amlinellu'r manylion sy'n sail dros ffurfio barn a'r dystiolaeth y cafodd ei seilio arni. Byddwn yn defnyddio dulliau o gymharu'n deg gyda chynghorau tebyg.
- 5. Defnyddio dull cyffredin, cyson wrth adolygu ein harferion.** Rhoddir i'r cyngor fanylion am ein dulliau gweithio ymlaen llaw. Gwnaed trefniadau i sicrhau ein bod yn cynnal yr adolygiad cyfan yn unol â'r ymrwymadau hyn a'r arferion gorau.
- 6. Edrych ar gyfraniadau'r cyngor cyfan i ofal cymdeithasol.** Mae'r adolygiad yn edrych ar y flaenoriaeth a roddir i'r gwasanaethau cymdeithasol yn gyffredinol, pa mor dda y mae'r cyngor yn uno ei wasanaethau a pha mor dda y mae'r cynghorwyr a'r swyddogion yn gweithio gyda'i gilydd.
- 7. Rhoi i'r cyngor agenda glir ar gyfer gwelliannau yn y dyfodol.** Er mwyn gwneud gwahaniaeth yn ymarferol, ceisiwn sicrhau bod gan y cyngor gynllun gweithredu da a'r gallu i weithio ar y meysydd y mae angen eu gwella. Byddwn hefyd yn cymryd camau dilynol i weld yr hyn a wnaed.
- 8. Bod yn agored am ganlyniadau ein gwaith.** Cyflwynir canfyddiadau'r adolygiad mewn cyfarfodydd cyhoeddus o'r cyngor ac mae ein hadroddiadau ar gael i bawb. Byddwn yn heriol, lle bo angen, ond byddwn

hefyd yn tynnu sylw at y meysydd hynny lle mae'r cyngor yn gwneud yn dda.

Beth allwch ei ddisgwyl gan y tîm cydadolygu pan fydd yn ymweld â'ch cyngor CHI?

Bydd yr adolygwyr i gyd yn ymgymryd i fodloni'r safonau canlynol o ran ymddygiad.

Cadw meddwl agored

Gallwch ddisgwyl i ni fod yn gytbwys ac yn deg. Byddwn yn dechrau pob cydadolygiad gyda gwybodaeth a roddwyd gan yr awdurdod lleol ei hun. Byddwn hefyd yn derbyn gwybodaeth gan ein cyd-weithwyr o fewn Arolygiaeth Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru, Swyddfa Archwilio Cymru a chyrrff cyhoeddus eraill. Er hynny, ni fydd unrhyw ddyfalu na dyfarnu yn digwydd ymlaen llaw, oni bai y bo tystiolaeth gadarn i'w defnyddio fel sylfaen. Bwriad y cydadolygiad yw gwasanaethu'r gymuned gyfan: ni fydd unrhyw duedd wleidyddol yn ein dulliau gweithredu.

Gweld gwerth mewn amrywiaeth a pharchu'r amrywiaeth hwnnw

Gallwch ddisgwyl i ni drin pawb â pharch ac yn ystyriol, beth bynnag y bo'r iaith a ddefnyddiant, y grefydd a goledant neu'r gymuned ethnig y maent yn perthyn iddi. Byddwn yn cynnig cymorth gyda chyfathrebu er mwyn caniatáu i bobl gymryd rhan lawn yn yr adolygiad. Disgwylwch i gynghorau drefnu cyfarfodydd gan roi ystyriaeth i allu pobl i symud o gwmpas. Bydd yr adolygwyr yn croesawu unrhyw gais am gymorth a dderbynnir ymlaen llawn.

Gwrando'n astud

Ni ddylech ddisgwyl cael darlith gan yr adolygwyr: yn wir, mae'n bosibl mai chi fydd yn siarad fwyaf! Byddwn yn gwrando'n astud ar yr hyn sydd gan y bobl i'w ddweud. Ein swydd yw holi cwestiynau treiddgar, sicrhau ein bod wedi deall yr atebion ac ystyried yr hyn a ddywedwyd mewn modd cytbwys.

Adborth agored ac onest

Gallwch ddisgwyl i ni gynnig esboniadau clir ynglŷn â'n dyfarniadau ac ateb eich cwestiynau yn onest. Drwy fod yn agored i rannu ein syniadau, ni ddylai'r canfyddiadau neu'r adroddiad terfynol gynnwys dim sy'n annisgwyl. Ni chaiff gwybodaeth ei dal yn ôl ond lle bo hynny er lles y cyhoedd neu lle bo cyfyngiadau ariannol.

Rhannu gwybodaeth

Dylech ddisgwyl i ni fod yn broffesiynol yn y modd yr ydym yn datgelu gwybodaeth a'i ffynonellau. Rydym yn dibynnu'n drwm ar barodrwydd pobl i leisio eu barn. Golyga hyn fod yn rhaid i ni gymryd gofal i'w diogelu rhag unrhyw ganlyniadau annymunol. Fodd bynnag, gall fod yna adegau pan fyddwch am i ni drosglwyddo eich sylwadau ymhellach. Gall hyn gael ei wneud ond ni fydd modd i ni eiriol ar eich rhan. Byddwn yn cymryd camau ar unwaith i sicrhau bod tystiolaeth ynglŷn â risg neu ddrwgweithredu difrifol yn cael ei dwyn at sylw'r awdurdodau priodol.

Ymddwyn yn foesgar

Gallwch ddisgwyl i ni fod yn gwrtais a dangos parch bob amser. Er y gallwn fod yn heriol yn ein cwestiynau, byddwn yn gefnogol ac yn adeiladol yn ein hagwedd at waith. Gwnawn ein gorau i gyrraedd yn brydlon ar gyfer cyfarfodydd a sicrhau ein bod yn cyflwyno ein hunain yn briodol. Gallwch ddisgwyl i ni gyflwyno ein hunain mewn modd proffesiynol. Bydd gennym ddogfennau adnabod i'w dangos.

Rhoddion a lletygarwch

Dylech ddisgwyl i ni dalu am ein costau ein hunain. Er efallai y bydd unrhyw lletygarwch yn cael ei gynnig fel arwydd o gymwynasgarwch, mae angen i'r cyhoedd gael y sicrwydd bod ein hadroddiad wedi'i ysgrifennu ar sail teilyngdod yn unig. Croesewir lluniaeth ysgafn ar adegau, yn arbennig os bydd yn caniatáu i'r gwaith dan sylw fynd yn ei flaen neu os bydd yn helpu'r adolygwyr a ddefnyddwyr y gwasanaeth ymlacio mwy wrth drafod. Ni ellir derbyn rhoddion.

Gwrthdaro buddiannau

Gallwch ddisgwyl i ni roi lle canolog i ddefnyddwyr gwasanaethau a'u gofalmwr yn ein holl weithgareddau. Golyga hyn na ddylem ganiatáu i'n buddiannau personol ddylanwadu ar ein gwaith. Os bu adolygydd yn gweithio mewn ardal o fewn yr awdurdod lleol dan sylw neu os yw'n gobeithio gwneud hynny yn y dyfodol, dylai roi gwybod i brif reolwyr AGCC neu'r Swyddfa Archwilio Cymru er mwyn ystyried unrhyw achos o wrthdaro buddiannau posibl. Yn yr un modd, os bydd aelod o'r teulu agos yn gweithio yno neu'n derbyn gwasanaeth, dylid rhoi gwybod am hyn hefyd.

Bod yn atebol am yr hyn a wnawn

Gallwch ddisgwyl i ni fod yn atebol am bopeth a ddywedwn neu a wnawn. Ni fyddwn yn hel straeon. Bydd popeth yn 'swyddogol'!

Ac os nad ydych yn hapus â'r hyn a wnaed gennym

Dylech ddisgwyl i ni ddelio'n gyflym ac yn deg ag unrhyw ymholiadau neu gwynion sydd gennych am ein hymddygiad. Yn y lle cyntaf, dylid eu dwyn at sylw'r adolygydd arweiniol. Os ydych yn dal i fod yn anhapus dylech gael gair gyda phrif reolwr AGCC neu'r Swyddfa Archwilio Cymru.

Pat Vogt

Dirprwy Brif Arolygydd, Y
Gwasanaethau Cymdeithasol
Arolygiaeth Gwasanaethau
Cymdeithasol Cymru
Cynulliad Cenedlaethol Cymru, Parc
Cathays, Caerdydd, CF10 3NQ

Rhif ffôn: 029 2082 3197

Rhif ffacs: 029 2082 6912

Pat.vogt@wales.gsi.gov.uk

Paul Dimblebee

SAC Prif rheolwr
Swyddfa Archwilio Cymru
2-4 Park Grove,
Caerdydd,
CF10 3PA

Rhif ffôn: 029 20 262550

Rhif ffacs: 029 20 344938

Paul.dimblebee@wao.gov.uk

Ymdrinnir ag unrhyw gwynion yn unol â chod ymarfer y Cynulliad
Cenedlaethol neu'r Comisiwn Archwilio ynglŷn â chwynion. Gallwch gael
copïau ohonynt os gwneir cais amdanynt.

DELIO Â PHOBL AGORED I NIWED

Cyflwyniad

Dylai'r adolygwyr gadw mewn cof eu bod yn cyflawni swydd ac iddi bŵer a breintiau sylweddol. Rhaid iddynt ymdrechu bob amser i ymddwyn yn gyfrifol gan roi'r sylw dyladwy i fuddiannau'r rheini y maent yn gweithio â hwy.

Rhaid i adolygwyr gymryd gofal arbennig wrth ddelio â phobl sy'n agored i niwed er mwyn sicrhau nad yw'r angen cyfreithiol am wybodaeth yn tansellio angen yr unigolyn am ofal a diogelwch. Rhaid i adolygwyr gymryd gofal hefyd nad ydynt yn gwneud dim a all arwain at gyhuddiadau o gamddefnyddio neu gam-drin.

Mae unigolyn sy'n agored i niwed wedi'i ddiffinio fel un "*who is or may be unable to take care of himself or herself, or unable to protect himself or herself against significant harm or exploitation*"¹. Yn ymarferol, dylai adolygwyr ystyried ystod ehangach o bobl nad ydynt yn gallu cymryd cyfrifoldeb llawn am eu bywydau, gan gynnwys dewis a ydynt am gael eu gweld gan yr adolygwyr ai peidio. Mae hyn yn cynnwys plant i gyd a rhai defnyddwyr gwasanaethau sy'n oedolion. Dylai'r adolygwyr reoli eu cysylltiadau â'r holl ddefnyddwyr gwasanaethau er mwyn lleihau'r risg o achosi niwed neu gamddehongli.

¹ Comisiwn y Gyfraith a ddyfynnwyd yn *Mewn dwylo diogel: rhoi gweithdrefnau amddiffyn oedolion ar waith yng Nghymru*. AGCC, Medi 1999.

Cynllunio i greu cysylltiadau

Dylid cynllunio'n ofalus sut i gysylltu â defnyddwyr gwasanaethau.

Wrth drefnu cyfweiliadau unigol, dylai'r adolygwyr ymgynghori â staff y gwasanaethau cymdeithasol wrth wneud trefniadau. Dylid gofyn i'r staff a oes yna rai ffactorau arbennig a fyddai'n golygu ei bod hi'n ddi-fudd neu'n anodd cysylltu ag unigolion. Dylai'r adolygwyr fod yn ddoeth wrth benderfynu a ddylid bwrw ymlaen â'r cyfweiliadau ai peidio gan ragdybio o blaid rhoi'r dewis i ddefnyddwyr gwasanaethau. Dylai'r defnyddwyr gwasanaethau gael gwybod am y cyfweiliadau ymlaen llaw a dylent fod yn ymwybodol y gallant ddewis a ydynt am gael eu gweld ai peidio. Dylai'r holl ddefnyddwyr gwasanaethau gael copiâu o'r daflen cydadolygiadau ymlaen llaw neu ar ddechrau'r cyfweiliad.

O ran cyfweiliadau ar gyfer grwpiau (mewn mannau megis cartrefi preswyl neu ganolfannau dydd), dylai'r adolygwyr wneud pob ymdrech i sicrhau bod defnyddwyr gwasanaethau yn ymwybodol o natur a phwrpas yr ymweliad ymlaen llaw a bod gan unigolion yr hawl i ddewis a ydynt am siarad â'r adolygwyr ai peidio. Dylai copiâu o'r daflen fod ar gael i'r holl ddefnyddwyr gwasanaethau.

Ar gyfer ymweliadau dirybudd, dylai'r adolygwyr weld y staff cyn gweld y defnyddwyr gwasanaethau. Dylent ofyn i'r staff a oes yna amgylchiadau arbennig sy'n debygol o effeithio ar y cyswllt ag adolygwyr a dylent esbonio, neu gael y staff i esbonio, natur a phwrpas yr ymweliad cyn dod i gysylltiad yn unigol â'r defnyddwyr gwasanaethau.

Lleoliadau cyfweiliadau a sut i ymddwyn ynddynt

Dylai'r adolygwyr feddwl i ba raddau y dylai'r cyfweiliad fod yn ffurfiol ac i ba raddau y dylai fod yn anffurfiol, yn arbennig wrth ddelio â phlant. Dylent hefyd

ATODIAD 1

feddwl yn ofalus am y preifatrwydd sydd ei angen er mwyn caniatáu i ddefnyddwyr gwasanaethau siarad yn rhydd heb berygl o'u camddehongli.

Mae'r adolygiadau yn ddigwyddiadau swyddogol a dylid sicrhau rhywfaint o ffurfioldeb wrth gysylltu â defnyddwyr gwasanaethau. Dylai'r adolygwyr wisgo ac ymddwyn mewn modd sy'n briodol i'w swydd. Dylai fod yn amlwg i ddefnyddwyr gwasanaethau fod yr adolygwyr yno at bwrpas penodol; mae'r hyn sy'n cael ei ddweud wrth yr adolygwyr o bwys felly a gall gael ei gofnodi ar bapur.

Dylai'r cyfweiliadau gael eu cynnal mewn lleoliadau sy'n addas i'r dasg dan sylw. Os yw hyn yng nghartref yr unigolyn, fe'u cynhelir fel arfer mewn llofa neu ystafell eistedd. Anaml y cânt eu cynnal mewn ystafell wely oni bydd yn hollol anorfod (e.e. am na all y defnyddiwr gwasanaeth godi o'r gwely, os yw'n rhannu lleoliad cymunedol ag eraill, er mwyn archwilio'r amodau). Mae cynnal cyfweiliadau mewn ceir neu mewn lleoliadau cymdeithasol yn amhriodol fel rheol.

Dylai'r adolygwyr osgoi cyswllt o'r neilltu mewn ystafell wely neu leoliad tebyg. Lle bo modd, dylid cynnal cyfweiliadau mewn man lle gallant gael eu harsylwi gan drydydd unigolyn a lle bo cyfle i bob unigolyn adael yr ystafell pryd bynnag y mynnant.

Cynnal cyfweiliadau

Dylai'r adolygwyr esbonio pwy ydynt a pham y maent yno. Dylai fod ganddynt ddogfennau adnabod i'w dangos, dylent sicrhau bod defnyddiwr y gwasanaeth wedi gweld y daflen a'i fod wedi deall ei chynnwys.

Yn ystod y cyfweiliad, dylai'r adolygydd fesur ymateb y defnyddiwr gwasanaeth a bod yn sensitif i'r canlynol:

- teimladau cryfion;
- arwyddion o aflonyddwch:

ATODIAD 1

- unrhyw broblemau y mae'n bosibl y bydd angen sylw ychwanegol arnynt.

Os cwyd materion sy'n mynd y tu hwnt i gwmpas y cyfweiliad ac y bydd angen mynd i'r afael â hwy, dylai'r adolygydd esbonio hyn a chyfeirio'r mater at sylw'r gofalwr priodol neu'r aelod priodol o'r staff.

Ar ddiwedd y cyfweiliad, dylai'r adolygydd:

- ddiolch y defnyddiwr gwasanaeth neu'r gofalwr am eu cyfraniad;
- esbonio eto y rhan sydd i gyfweiliadau wrth gasglu tystiolaeth;
- rhoi'r cyfle i wneud sylwadau neu holi cwestiwn;
- cadarnhau'r camau nesaf.

Cyswllt pellach

Dylai'r adolygwyr ei gwneud hi'n glir na allant ymdrin â chwynion unigol na chysylltu ag unigolion y tu allan i'r cyfweiliad. Os bydd defnyddwyr gwasanaethau yn ceisio cysylltu â hwy y tu allan i'r adolygiad, dylent roi gwybod i'r rheolwr arweiniol a'r rheolwr perthnasol o fewn y gwasanaethau cymdeithasol neu asiantaeth.

Os gwêl yr adolygwyr fod yna achos sy'n peri pryder arbennig na ellir ei ddatrys yn sydyn wrth ei drafod gyda'r rheolwr perthnasol, bydd yr adolygydd arweiniol yn ei godi'n ffurfiol gyda'r uwch-reolwr (Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol fel rheol). Yn dilyn hynny, cyfrifoldeb yr uwch-reolwr yw gweld bod y camau priodol yn cael eu cymryd.